



## Die Kämpferin

**Name:** Prisca Birrer-Heimo  
**Funktion:** Präsidentin Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)  
**Alter:** 61  
**Familie:** verheiratet, zwei Kinder  
**Ausbildung:**  
1973 bis 1978: Primarlehrerin  
1978 bis 1981: Sekundarlehrerin  
1997 bis 1998: Wirtschaftsingenieurin Akad Zürich  
**Karriere:**  
1981 bis 1987: Sekundarlehrerin in Emmenbrücke und Meggen  
1988 bis 1995: Fachlehrerin Oberstufe, Rothenburg  
1995 bis 2005: Kantonsrätin LU  
2007 bis 2014: Finanzvorsteherin Rothenburg LU  
2000 bis 2001: Wiss. Mitarbeiterin von Regierungsrat Paul Huber LU  
2001 bis 2010: Projektleiterin Kantonsspital Luzern  
2010 bis heute: Nationalrätin (SP), Mitglied der Wirtschaftsdelegation  
2011 bis heute: Präsidentin SKS

DAS GESPRÄCH **PRISCA BIRRER-HEIMO**

# «Ich warte auch auf Geld»

Die Rechte der Konsumenten kämen in der Krise zu kurz, sagt die SKS-Präsidentin  
Der Konsumentenschutz werde hierzulande bewusst klein gehalten.



INTERVIEW: ANDREAS VALDA UND SVEN MILLISCHER

*Frau Birrer-Helmo, warten Sie persönlich auf Auslagen, die Sie wegen der Corona-Krise zurückerstattet erhalten müssten?*

**Prisca Birrer-Helmo:** Ja, ich warte auch noch auf Geld. Ich habe einen Flug über eine Internetplattform gebucht und bin wie viele andere auch getröstet worden: Man sei überlastet und werde auf mich zurückkommen.

*Sind die Konsumenten leichte Opfer der Corona-Krise?*

Natürlich ist die Situation dramatisch und sind all die Dienstleister von den Corona-Auswirkungen überwältigt worden. Zum Beispiel in der Reisebranche, wo Abertausende von Abbuchungen und Rückerstattungen zu leisten sind. Dafür habe ich ein gewisses Verständnis. Aber wir vom Konsumentenschutz haben schon den Eindruck, dass die Corona-Probleme häufig auf die Konsumentin abgewälzt werden. Sie soll Geduld und Verständnis haben.

*Gibt es nicht drängendere Anliegen als jene der Konsumenten in der jetzigen Situation? Zum Beispiel Jobs zu sichern?*

Natürlich ist es wichtig, dass die Stellen der Arbeiterinnen und Arbeiter geschützt werden. Und dass sie beispielsweise ihre Kurzarbeitsentschädigungen erhalten. Auch die vom Bund aufgelegten Kredit-hilfen fürs Gewerbe begrüsst die SKS sehr. Aber bei all den richtigen und wichtigen Anliegen dürfen die der Konsumentinnen und Konsumenten nicht vergessen gehen.

*Schaut man sich die Swiss-Rettung und den Zahlungsaufschub für die Reisebüros an, scheint die SKS in Bundesbern auf taube Ohren gestossen zu sein.*

Wir haben im Parlament immerhin erwirkt, dass die Swiss-Kredite explizit auch für Flugticketrückerstattungen der Airline eingesetzt werden müssen. Diese erfolgen entweder direkt an die Ticketnehmer oder via Reisebüros.

*Apropos Reisebüros. Die haben eine Schonfrist bis im Herbst erhalten. Derweil warten die Kunden weiter auf ihr Geld.*

Uns ist klar, dass Airlines, Reedereien und Hotels den Reisebüros Geld schulden. Und wenn die ihren Kundinnen und Kunden ihrerseits rückvergüten, wird das für viele finanziell ein Problem. Aber ein Rechtsstillstand bis im Herbst, wie ihn das Parlament nun beschlossen hat, ist viel zu lange. Bis Ende Juli hätte gereicht. Aber da wurden wir von der Reisebüro-Lobby übersteuert.

*Umgekehrt propagiert die Politik Sommerferien in der Schweiz.*

Aber wenn die Leute ihre bereits bezahlten Reisegelder nicht zurückerhalten, liegen für viele Familien auch keine Sommerferien drin. Wir haben bereits Anfang Monat bei den Airlines Swiss und Edelweiss interveniert und sie aufgefordert, nun rasch mit den Bundeskrediten die schon bezahlten Tickets zurückzuerstatten. Der Druck wird sicher zunehmen.

*Denken Sie, die Rückerstattung kommt vor dem Herbst zustande?*

Auch wenn der Rechtsstillstand für die Reisebüros bis Ende September dauert und die Swiss sich verpflichtet, sie bis zu diesem Termin zu entschädigen, können die Kunden das Geld schon zum jetzigen Zeitpunkt rückfordern, einfach ohne die letzte Massnahme «Betreibung». Sie sind bis im Herbst aber auf den Goodwill des Anbieters angewiesen.

*Eine schwache Verhandlungsposition.*

In der Tat. Wir von der SKS kämpfen schon seit langem für Mittel für einen kollektiven Rechtsschutz in der Schweiz. Dann könnten sich gleichgeschädigte Konsumenten und Konsumentinnen in einer Gruppenklage zusammenschliessen und gegen fehlbare Anbieter vorgehen.

*Was sind die Alternativen?*

Natürlich können Konsumenten auch einzeln klagen. Aber dafür braucht man einen entsprechend langen Atem und vor allem ein gehöriges finanzielles Polster. Die rechtliche Ausgangslage in der Schweiz ist also alles andere als optimal, es fehlt ein wichtiges Rechtsinstrument.

*Es geistern Zahlen herum, dass die Swiss*

*bis Ende Jahr 800 Millionen Franken für Rückerstattungen aufwenden muss. Dies entspräche zwei Dritteln des Bundeskredits. Was sagen Sie dazu?*

Ich kenne die Zahlen nicht im Detail. Aber sie zeigen, wie gross das Problem ist beziehungsweise wie viele Kundengelder die Airline bis dato schon entgegengenommen hat. Eins ist klar: Auch in einer Krise

müssen die Firmen entsprechend finanziell ausgestattet sein, um solche Rückerstattungen leisten zu können.

*Bedeutet das analog zu den Banken, dass auch Dienstleister wie Airlines künftig mehr Kapital halten sollten?*

Folgt man der Logik, dass die Fluginfrastruktur für unser Land systemrelevant sei, sowohl in der Passagierbeförderung als auch im Logistikbereich, so sind gewisse Eigenmittelvorschriften und Kapitalrücklagen für volkswirtschaftlich systemrelevante Dienstleister wie die Airline Swiss sicher zu prüfen.

*Wenn Sie den Vergleich ziehen zum EU-Ausland in der Corona-Krise: Wie steht es dort um die Konsumentenrechte?*

Die Rückerstattung der Flugtickets und Reisearrangements ist ein europaweites Ärgernis. Was allerdings die allgemeine Rechtsdurchsetzung angeht, da ist die EU aus Konsumentensicht viel besser aufgestellt als die Schweiz. Ein prominentes Beispiel ist der VW-Dieselskandal. In Deutschland haben die Verbraucherzentralen für Automobilisten in einem Vergleich eine Entschädigungslösung mit VW erstritten. Hierzulande haben Konsumentenvertreter erstinstanzlich nicht einmal ein Klagerecht erhalten. Da liegt einiges im Argen.

*Was heisst das konkret?*

In der Schweiz ist die Konsumentin auf den Goodwill des Herstellers angewiesen. Gerade ausländische Konzerne wissen das, wie das Beispiel VW zeigt. In den USA und Kanada hat der Autokonzern relativ rasch eingelenkt und die betroffenen Automobilisten entschädigt. Ansonsten hätten ihm noch viel kostspieligere Sammelklagen gedroht. In der Schweiz dagegen ist nichts zu



befürchten. Entsprechend inkulant zeigen sich besonders Grosskonzerne.

### Wie steht Justizministerin Karin Keller-Sutter zu solchen Gruppenklagen?

Die Vernehmlassung zur Revision der Zivilprozessordnung ist abgeschlossen, die Botschaft steht. Nun geht es damit in die vorberatenden Parlamentskommissionen. Aber vom ursprünglichen Entwurf ist nicht viel übrig geblieben. Wirklich gute und griffige Rechtsinstrumente für Konsumentinnen und Konsumenten sucht man in der revidierten Zivilprozessordnung vergebens.

«Die rechtliche Ausgangslage für Klagen ist in der Schweiz alles andere als optimal.»

### Weshalb?

Der massive Widerstand der Wirtschaftslobby, allen voran Economiesuisse, hat die Vorlage komplett verwässert.

### In der EU, zumindest in Brüssel, hat der Verbraucherschutz einen viel höheren Stellenwert als in Bundesbern. Warum?

Der Konsumentenschutz wird bewusst kleingehalten. Die bürgerliche Mehrheit im Parlament findet, er sei ausreichend. Wir kämpfen seit Jahren für mehr Konsumentenrechte wie verbesserte Transparenz und Vergleichbarkeit, ohne dass sich viel bewegt hätte. Ein Beispiel ist das 14-tägige Widerrufsrecht bei Online-Käufen. Es fehlt noch immer. Auch Geoblocking ist hierzulande noch immer erlaubt: Das heisst, ausländische Hersteller können im Online-Handel höhere Schweizer Preise erzwingen, indem sie Online-Käufer beim Besuch ausländischer Homepages blockieren und sie

stattdessen auf Schweizer Seiten schicken. Das führt zu höheren Preisen für gleiche Produkte.

Gibt es weitere Beispiele für weniger Rechte von Schweizern als von EU-Konsumenten? Garantieleistungen sind bei uns schlechter abgesichert als in der EU. Auch der Datenschutz und der Schutz der Anleger sind hier weniger ausgebaut. In der EU haben die Verbraucherschutzorganisationen eine stärkere Position, sie erhalten auch viel

«Der Konsumentenschutz wird bewusst kleingehalten. Wir kämpfen für mehr Rechte.»

mehr staatliche Unterstützung als in der Schweiz.

### Konkret: Wie halten Schweizer Wirtschaftsvertreter den Konsumentenschutz klein?

Beispielsweise indem sie alle paar Jahre einen Angriff starten auf die wenigen staatlichen Beiträge, die wir Konsumentenorganisationen erhalten. So versuchen sie, unseren Einfluss zu unterminieren.

### Wer wäre ein natürlicher Verbündeter?

Das Gewerbe. Dieses sitzt oft im gleichen Boot wie wir Konsumentinnen und Konsumenten. Das hat sich zuletzt bei der Revision des Versicherungsvertragsgesetzes gezeigt: KMU-Vertreter sind genauso auf faire Vertragsbedingungen angewiesen wie alle Konsumenten. Gewerbler sollten merken, dass gestärkte Konsumentenrechte für sie genauso wichtig sind wie für uns alle. Leider sind Allianzen von Gewerbe und Konsumentenschutzorganisationen noch viel zu wenig der Fall.

In der Corona-Krise boomt der Online-Handel. Bietet dieser denn ausreichend

### Schutz für die Kundinnen und Kunden?

In der Schweiz fehlt noch immer das Widerrufsrecht – dies etwa im Gegensatz zu Telefon- und Haustürgeschäften. Das muss ändern. Ein KMU oder eine Privatkonsumentin sollen das Recht haben, ein Produkt zurückzuschicken, wenn es nicht ihren Vorstellungen entspricht.

### Könnte die Corona-Krise am Ende den Konsumentenschutz gar stärken?

Wir erhalten sehr viele Anfragen und haben unsere Beratungsleistungen innert Kürze ausgebaut. Ein Beispiel sind die Rechte zur Rückerstattung im Bereich Events, Kultur und Sport. Viele grosse Veranstalter drücken sich vor Rückerstattungen. Ein weiteres Beispiel ist der öffentliche Verkehr, der nicht nutzbare Abos ungenügend und lückenhaft rückerstattet. Vielen wird nun bewusst, wie wichtig Konsumentenrechte sind und dass da noch einiges zu tun ist.

### Sie haben es angesprochen: Ist die Corona-Entschädigung der SBB beziehungsweise des Verbunds VÖV fair?

Nein. Sie ist zu tief. Wir haben seit Mitte März mehrfach interveniert für bessere Entschädigungen und die Berücksichtigung aller Abo-Arten.

### Wie fair verhalten sich Kulturveranstalter in der Corona-Krise?

Es gibt grosse Unterschiede. Wir anerkennen, dass Veranstalter vor grossen betrieblichen Problemen stehen, weil ihnen die Erträge weggebrochen sind. Etliche Konsumenten und Konsumentinnen reagieren verständnisvoll und kommen Veranstaltern, besonders auch kleinen, entgegen. Es gibt eine Palette von Lösungen. Sie finden sie bei uns auf der Homepage. Unnachgiebig reagieren oft die grossen Veranstalter. Sie wollen die Rückerstattung bei verschobenen Events ausschliessen. In der Regel sind die Ticketverkäufer Ticketcorner und Starticket hier involviert. Sie dominieren 95 Prozent des Marktes. Wir haben deshalb interveniert und erwarten mehr Entgegenkommen von diesen Firmen.

### Und der Sport?

Ein Beispiel von Fairness zeigen Hockey-



spielveranstalter. Viele Clubs gewähren Rückerstattungen. Aber auch hier gibt es schwarze Schafe, die ihren Gästen nicht entgegenkommen, so etwa der EHC Biel. Als Grundsatz gilt: Der Kunde hat Anrecht auf eine Rückerstattung. Er kann zwar freiwillig darauf verzichten. Auch kommen etliche Kundinnen und Kunden den Veranstaltern entgegen. Wenn beide Seiten Kulanz zeigen und fair sind, dann kommt man meist zu guten Lösungen.

**Seit Mai öffnen die Geschäfte. Einige haben ihre Preise erhöht und begründen dies mit einem höheren Aufwand, etwa Coiffeure. Zu Recht?**

Die Geschäfte haben einen höheren Aufwand und einen tieferen Umsatz. Ich verstehe, wenn sie dies mit einer kleinen Gebühr auffangen möchten. Aber was wohl besser ankommt, ist, wenn Konsumenten einen Corona-Zuschlag freiwillig entrichten dürfen, beispielsweise in Form eines grossen Trinkgelds. Kulanz ist sympathischer als zwingende Preiserhöhungen.

**Blicken wir voraus: Kommt es nach der Covid-19-Krise zu einem Lädelerben, weil immer mehr Leute online bestellen?**

Mein Eindruck ist, dass sich die Leute danach sehnen, wieder in Läden einkaufen zu können. Viele Konsumentinnen haben jetzt gemerkt, was ihnen das Einkaufserlebnis und der soziale Kontakt vor Ort wert sind. Ich glaube, dass der stationäre Handel weiterhin wichtig sein wird.

**Was hat Ihnen persönlich gefehlt?**

Der wöchentliche Besuch auf dem Markt in Luzern hat mir sehr gefehlt. Erfreulicherweise hat ein Stand, bei dem ich Stammgast bin, innert kürzester Zeit einen Online-Shop angeboten, sodass ich mein Gemüse regelmässig abholen konnte. Dies klappte sehr gut. Nun freue ich mich aber wieder auf den Marktbesuch.

**Wenden wir uns einem Nicht-Corona-Thema zu: der Zwangswerbung bei TV-Replay. Die Fernsehbetreiber erheben diese Forderung jetzt erneut. Zu Recht?**

Wir hatten uns anlässlich der Debatte zum Urheberrechtsgesetz vehement dagegen gewehrt und konnten dies verhindern. Kunden wollen Fernsehen zeitversetzt se-

hen. Sie zahlen dafür und wünschen sich diesen Dienst ohne Zwangswerbung. Jetzt lancieren Fernsehbetreiber das Thema erneut. Sollte sich eine Zwangswerbung oder ein massiver Zuschlag fürs werbefreie Replay durchsetzen, dürften sich sehr viele TV-Konsumentinnen vom Fernsehen abwenden. Es gibt genügend Alternativen.

**Strommarktliberalisierung: KMU und Konsumenten sind heute im Monopol gefangen. Der Bundesrat will eine Öffnung. Die SP und die Gewerkschaften sind dagegen. Wo stehen Sie als Konsumentenschützerin und SP-Vertreterin?**

Ich bin dafür, dass auch die kleinen Kundinnen und Kunden die freie Wahl des Stromanbieters erhalten. Dazu braucht es einen fairen Rahmen, beispielsweise einen Herkunftsnachweis für Strom, ein Verbot von Knebelverträgen und den Datenschutz für Verbraucherdaten. Ich bin in dieser Frage nicht derselben Meinung wie die Partei und bringe meine Argumente in der Diskussion vor. Diese Auseinandersetzungen gehören auch zum Politalltag.

## SKS

**Stiftung** Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) wurde 1964 gegründet und hat ihren Sitz in Bern. Präsidentin ist Prisca Birrer-Heimo, Geschäftsführerin Sara Stalder. Drei Viertel des Budgets werden von rund 20 000 Gönnern und etwa 7000 Spendern alimentiert. 10 Prozent stammen aus Einnahmen für Beratungen oder aus dem Verkauf von Produkten. 15 Prozent aus Subventionen.

**Konsumentenschutz** Die SKS ist Mitglied der Allianz der Konsumentenschutzorganisationen, zu der auch die Fédération romande des consommateurs (FRC) und die Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) gehören. Daneben existiert als weitere Konsumentenschutzorganisation das Konsumentenforum KF.

**Prisca Birrer-Heimo:**  
«Ich bin für die freie Wahl des Stromanbieters für Kleinkunden.»



GAELAN BALLY/KEVSTONE